

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 568
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) - Klanttevredenheidsonderzoek

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is dan ook belangrijk om te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij het VSB.

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het VSB betreft? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevestigd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt daartoe ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval, hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van het VSB geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt hij de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?
9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van het VSB betreft?

ANTWOORD

op vraag nr. 568 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

Voor de Vlaamse sociale bescherming was de succesvolle integratie van de verschillende nieuwe pijlers de voorbije jaren de hoogste prioriteit. Voor al deze pijlers werd zowel een juridisch traject, een traject op het vlak van ICT en een traject van change management afgelegd. Daarbij was de voornaamste bezorgdheid het garanderen van de continuïteit in de dienstverlening, gekoppeld aan efficiëntiewinsten door de digitalisering.

Het eerste decreet houdende de Vlaamse sociale bescherming dateert van 2016. In uitvoering van dat decreet werd naast het zorgbudget zorgbehoevenden het zorgbudget voor personen met een handicap of basisondersteuningsbudget gefaseerd ingevoerd. Vanaf 1 januari 2017 werd ook het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (de vroegere tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden) overgedragen van het federale niveau naar Vlaanderen en ingekanteld in de Vlaamse sociale bescherming.

Vervolgens werd in 2018 een nieuw decreet houdende de Vlaamse sociale bescherming goedgekeurd. Met dit decreet werden vanaf 1 januari 2019 opnieuw twee pijlers aan de VSB toegevoegd: de tegemoetkoming voor mobiliteitshulpmiddelen en de tegemoetkomingen in de woonzorgcentra, dagverzorgingscentra en de centra voor kortverblijf. Opnieuw ging dit gepaard met een juridisch traject, een traject op het vlak van ICT en een traject van change management die alle aandacht opeisten.

Binnen deze context is er nog geen formele klantentevredenheidsmeting uitgevoerd. Zolang de werking binnen deze sectoren nog onvoldoende gestabiliseerd zijn, heeft dat ook weinig zin.

Het decreet VSB heeft aan de zorgkassen wel de verplichting opgelegd om een ombudsdienst voor VSB uit te bouwen. Een dergelijke ombudsdienst geeft op een onrechtstreekse manier ook een zicht op de klanttevredenheid. De zorgkassen hebben een eerste keer voor het jaar 2019 een jaarverslag bij het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming ingediend met betrekking tot de werking van de ombudsdienst.

De zorgkassen hebben in totaal 384 klachten ontvangen in 2019. Van deze 384 klachten waren er 335 ontvankelijk.

Op basis van de ingediende klachten werken de zorgkassen verschillende verbeteracties uit. Hieronder worden een aantal verbeteracties opgesomd:

- een nieuw digitaal systeem voor telefonie laat toe om oproepen sneller te behandelen;
- er wordt de mogelijkheid voorzien om premies via domiciliëring te laten betalen;
- Wat de zorgbudgetten betreft, tracht een zorgkas haar dienstverlening te uniformiseren, de behandeltermijnen te verkorten, en terugvorderingen zo veel mogelijk te vermijden. De brieven naar de leden zijn korter en duidelijker geformuleerd;
- leden duidelijker informeren, o.a. over het doel van de zorgpremie en het risico op een geldboete bij niet-betaling of laattijdige betaling, over de afhouding van de premie via domiciliëring, over de wijze waarop de zorgbehoefte geïndiceerd wordt;

- leden op de hoogte brengen wanneer een dossier een langere behandeltermijn heeft dan voorzien;
- opleidingen voorzien aan de diensten maatschappelijk werk, om fouten te vermijden bij informatieverstrekking over mobiliteitshulpmiddelen;
- via de verdere ontwikkeling van de applicatie eenduidige informatie ter beschikking stellen van loketmedewerkers en maatschappelijk werkers, zodat zij alle leden correct kunnen informeren.